

・以下の場合には全て有償となります。

1. 保証書のご提示がない場合。
2. 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号または保証番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
3. お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
4. お客様の分解、改造などによる故障。
5. 地震、落雷などの天災、人災（停電など）による故障。
6. 当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
7. 消耗部品（バッテリーパック等）の交換。

※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積りのご連絡をさせていただきますことがあります。

- ・お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場出荷時に戻す場合、保証期間中でも有償となります（修理作業時に必要な場合を除く）。
- ・液晶ディスプレイのドット欠け[黒点（光らない点）や輝点（点灯したままの点）]については、故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
- ・コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
- ・記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバックアップをしてください。ハードディスクドライブの修理や初期化の際には、記憶装置内のデータが消去されます。（工場出荷時の状態になります）あらかじめご了承ください。
- ・部品単品の送付（交換）はおこなっておりません。
- ・修理で交換した故障部品は、返却できません。
- ・修理期間中の代替機の貸し出し等はおこなっておりません。

その他修理について

- ・保証書裏面に記載されてある事項をよくお読みください。
- ・修理サービスの適用は、日本国内のみです。
- ・記載内容は予告なく改正、変更する場合もございますので、予めご了承ください。

■ イーサービスステーション(持ち込み)をご希望のお客様

イーサービスステーションは、下記に設置しています。

SOTEC ダイレクトショップ 札幌
SOTEC ダイレクトショップ 名古屋
SOTEC ダイレクトショップ 大阪
SOTEC ダイレクトショップ 福岡

※ 営業日時は、各ショップのWebサイトでご確認ください。
<http://sotec.eservice.co.jp/service/repair/ess.asp>
※ 2004年8月現在

- 1.ご購入時の梱包箱で、お持ち込みください。
受付時間は、各ダイレクトショップの営業時間内です。
- 2.修理の受付をおこないます。
- 3.その場で、修理箇所の診断をおこないます。
修理納期は、受付・診断時にご確認ください。
- 4.有償修理の場合、お見積りを作成します。
ご了承いただいた上で、修理を開始します。
- 5.修理品を預かり、修理を開始します。
- 6.修理品の発送はおこなっておりません。
イーサービスステーションでのお渡しになります。

修理状況のご案内

お預かりしている製品の修理状況が簡単に確認できます。iモード、EZweb、ボーダフォンライブ!の携帯端末でご利用できます。（一部の端末を除く）

SOTEC eService モバイル
<http://sotec.eservice.co.jp/i/> にアクセス!!



QRコードからもアクセスできます。

SOTEC ケア・シート

CARE SHEET

ご購入1ヶ月以内に「故障かな」と思ったら・・・

ご購入後1ヶ月以内にハードウェアの不具合、付属品の不足などございましたら、次の窓口にお問い合わせください。早急に対応をさせていただきます。



0570-001134

10:00～18:00（月～日）※ 祝日、当社指定休業日を除く

- ※ ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。（PHSからはご利用できません）
- ※ ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。

1ヶ月以内対応の流れ

1ヶ月超の対応は、次のページを参照してください。

ナビダイヤル「0570-001134」に電話をします。
電話回線の確認をおこないます。
▶ 音声ガイダンスにしたがい
※（こめ）と **1** をプッシュします。

確認NG

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に切り替えてください。
変更できない場合そのままお待ちください。

確認OK

▶ 音声ガイダンスにしたがい
3 をプッシュします。

▶ 操作方法・各種設定に関する相談の方は **1** をプッシュします。

▶ 製品のトラブルの方は **2** をプッシュします。

ソーテックコンタクトセンタのオペレータに、電話が繋がります。

付属の保証書をお手元にご用意ください。
オペレータから、以下の情報をお伺いします。
・機種名
・製品シリアルNo.
・ご購入日およびご購入店名

診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を含む対応をさせていただきます。

株式会社 ソーテック

ご購入1ヶ月超のお問合せ先

ソーテックコンタクトセンタ

ソーテックコンタクトセンタでは、製品をご購入いただいたお客様からの技術的なご質問や、修理に関するお問い合わせを受け付けております。



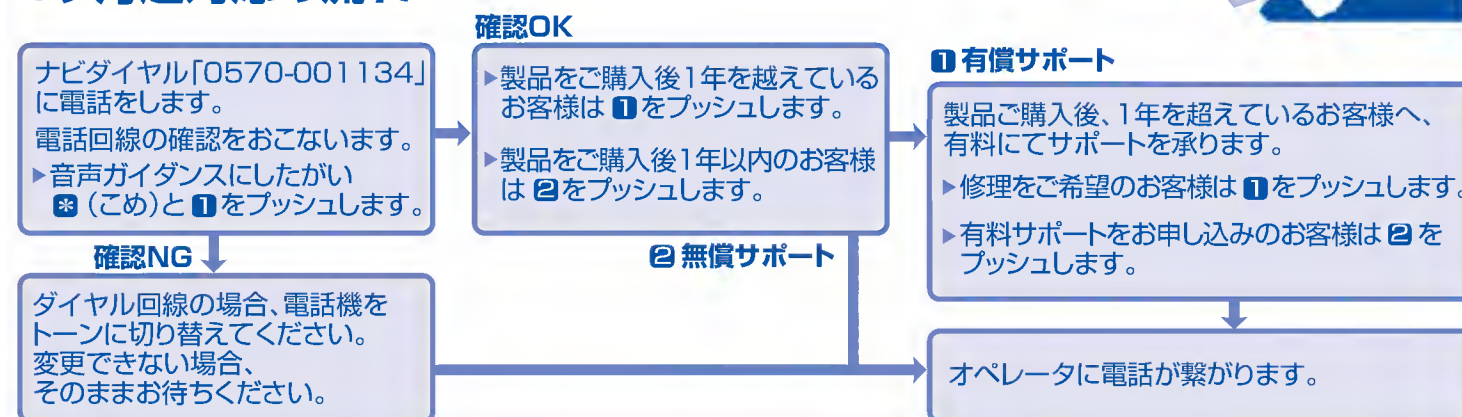
0570-001134

※ナビダイヤルは携帯電話から
もご利用できます。
(PHSからはご利用できません)
※ナビダイヤルは通話料のみで
ご利用できます。



- 無償サポート期間（製品ご購入日より1年以内）のお客様
10:00～18:00（月～日）※ 祝日、当社指定休業日を除く
- 有償サポート期間（製品ご購入日より1年超）のお客様
10:00～18:00（月～日、祝日）※ 当社指定休業日を除く
ご利用料金:お問い合わせ1件 2,500円（本体価格2,381円）

1ヶ月超対応の流れ



カスタマー登録の流れ

カスタマー登録をおこなうと、弊社製品の最新情報やトラブル発生時のサポートなど、様々な情報、サービスを提供しています。次の流れにそってお早めにご登録ください。

製品をご購入
いただいたお店

ソーテックダイレクト
(弊社WEBサイト・電話窓口・各ダイレクトショップ)

ご購入時にカスタマー登録を
おこなっております。
お客様による登録は不要です。

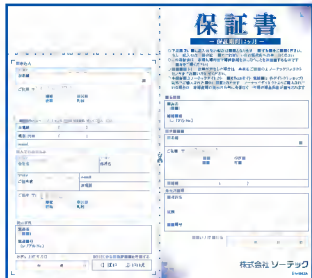
電器店、パソコンショップ等
販売店様

登録方法を
お選びください

カスタマー登録ハガキによる
申し込み

簡単手間なし
WEB登録

カスタマー登録ハガキ
の、点線を切りとり必要
事項を明記の上、
50円切手を貼って投函
してください。



SOTEC WEBサイト (<http://sotec.co.jp/members/>) にアクセスして、画面の指示にしたがって、登録フォームに必要事項を入力してください。

修理について

本製品を修理依頼される前にお読みください。修理サービスの流れ、修理中のサービスなどが記載しています。

▼ 修理をお申し込みになる前に

修理をお申し込みになる前に、ユーザズガイドやヘルプ、ソーテックWEBサイトを参照して、問題を解決する方法が記述されていないかご確認ください。

ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり、機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合もあります。修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

※ なおリカバリを実施するとお客様ご自身で作成されたデータ、インストールされたソフトウェアは消えてしまいます。
あらかじめバックアップを実施することをお勧めします。

※ データの保証は出来ません。

▼ 保証書の準備

修理をお申し込みの際には保証書が必要になります。カスタマー登録ハガキから保証書部分を切り離し、必要事項をご記入の上、大切に保管してください。

▼ 修理のお申し込み

修理は、電話(引き取り)、イーサービスステーション(持ち込み)で受け付けています。

■ 電話(引き取り)でお申し込みをご希望のお客様

ソーテックコンタクトセンタまでお問い合わせください。

1. コールアンドピックアップサービスの受付をおこないます。

※ 有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。

2. 所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りにお伺いします。

ご購入時の梱包箱で、PC本体、保証書のみを梱包してください。

ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者が梱包します。
(別途、箱代がかかります) お客様はPC本体、保証書を玄関口までご用意ください。

3. リペアセンタに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。

※ 有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAXにてご連絡します。
見積書記載の支払い順序を経てお支払いの確認後、修理を開始いたします。

4. 修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

引き取りについて

- ・ 製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または当社で用意したPC用の梱包箱(有料)以外でのお引き取りは原則としてお受けしておりません。
- ・ キーボード、マウス等の付属品は梱包しないでください。
- ・ PC本体、保証書のみ梱包してください。/
- ・ ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き(上下左右が発泡スチロールに表記されています)にご注意ください。
- ・ お引き取り訪問時間帯は、9～12時まで・12～15時まで・15～18時まで・18～21時までから、お選びいただけます。ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。

修理について

- ・ 有償修理で、「お客様ご申告の症状が再現しない」、または「お客様のご要望により修理を行わず、返却をする」場合は以下の費用が発生いたします。あらかじめご了承ください。
費用:作業工賃 + 送料 + 梱包箱代(ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合)
- ・ お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理を行わず、当社規定の動作チェックを実施して返送させていただきます。
- ・ 以下(裏面)の場合は全て有償となります。